



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La inducción y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda
Libertadores, San Isidro.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Chancafe Rivadeneira, Yanira Irene (ORCID: 0000-0002-8604-5001)

ASESORES:

Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (ORCID: 0000-0002-4976-6782)

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mis padres, porque me brindaron la confianza en todos mis objetivos que he asumido, ellos generan fortaleza, Todo lo que he logrado hasta ahora es gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, por su motivación y disposición en la elaboración de esta investigación.

A mis profesores, por compartir sus enseñanzas y experiencia, por su dinamismo y por amar lo que enseñan.

A mis amistades por su afecto incondicional.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
2.1. Tipo y diseño de la investigación	12
2.2. Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)	13
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.4. Procedimiento	15
2.5. Método de análisis de datos	16
2.6. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de las variables	19
Tabla 2:	Validación de juicio	20
Tabla 3:	Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable inducción.	21
Tabla 4:	Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable desempeño del personal.	21
Tabla 5:	Niveles de la variable inducción	24
Tabla 6:	Niveles de la variable desempeño	25
Tabla 7:	Tabla cruzada de las variables inducción y desempeño del personal.	26
Tabla 8:	Tabla cruzada de la dimensión participativo y de la variable desempeño del personal.	26
Tabla 10:	Tabla Cruzada de la dimensión flexible y de la variable desempeño del personal.	27
Tabla 11:	Tabla cruzada de la dimensión programa de inducción y de la variable desempeño del personal	28
Tabla 12:	Prueba de Rho de Spearman de la variable inducción y de la variable desempeño del personal.	28
Tabla 13:	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión participativo y de la variable desempeño del personal.	29
Tabla 14:	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión flexible y de la variable desempeño del personal.	30

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Cuestionario de inducción y desempeño del personal	36
Anexo 3: validez del instrumento	40
Anexo 4: Tabla de especificaciones del instrumento	48
Anexo 5: Evidencias	49
Anexo 6: Base de datos	50
Anexo 7: Autorización de la empresa	51

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la inducción y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda. El tiempo de la investigación fue de abril a noviembre de 2018. La tesis se enmarca en las teorías de los autores García para la variable inducción y al autor Calle para la variable desempeño del personal. La investigación es de tipo aplicada, método cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental correlacional simple y de corte transversal. Con una población de 100 colaboradores y una muestra de 80 colaboradores. El criterio de selección usado para delimitar la población fue colaboradores que hayan adquirido el servicio continuo. La validez de los instrumentos se obtuvo mediante dos juicios de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. Los instrumentos usados fueron dos cuestionarios de escala tipo Likert con 30 ítems para la variable inducción y 30 ítems para el desempeño del personal, con una escala de cinco categorías. Todo ello arribó a la conclusión de que la variable inducción tiene una correlación positiva y muy fuerte con la variable desempeño del personal (Rho de Spearman = 0.513). Con respecto a las dimensiones, se muestra que la variable inducción tienen una correlación positiva y moderada con la dimensión participativo; una correlación positiva y muy fuerte con la dimensión flexible; una correlación positiva y moderada con la dimensión programa de inducción.

Palabras clave: Inducción, desempeño del personal, colaboradores.

Abstract

The objective of the investigation is to determine the relationship that exists between the induction and the performance of the personnel in the Supermarket Vivanda. The time of the investigation was from April to November 2018. The thesis is framed in the theories of the authors Garcia for the variable induction and the author Calle for the variable performance of the personnel. The research is of applied type, quantitative method, and descriptive level, simple correlational and non-experimental cross-sectional design. With a population of 100 employees and a sample of 80 employees. The selection criteria used to delimit the population were collaborators who acquired the continuous service. The validity of the instruments was obtained through two expert judgments and the reliability with the Cronbach's Alpha coefficient. The instruments used were two Likert-type questionnaires with 30 items for the induction variable and 30 items for staff performance, with a scale of five categories. All this arrived at the conclusion that the induction variable has a positive and very strong correlation with the staff performance variable (Spearman's $Rho = 0.513$). With respect to the dimensions, it is shown that the induction variable has a positive and moderate correlation with the participatory dimension; a positive and very strong correlation with the flexible dimension; a positive and moderate correlation with the induction program dimension.

Key words: Induction, staff performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los Supermercados están generando nuevos cambios en que la inducción hacia el personal está obteniendo una mayor cantidad de colaboradores el cual implica que no solo atrae a que se capaciten sino también el desempeño que obtengan dentro de la organización cuyo objetivo sean los factores principales para que se pueda obtener resultados satisfactorios

En cuanto al nivel internacional Endered (2018) menciona que las empresas asumen que sus empleados cambian de organización en busca de un incremento del sueldo, (p.21), es uno de los factores en que los colaboradores se pasen a un nuevo ámbito laboral. Por otro lado, Zumaeta (2018), Gerente de Aptitus en el diario el Comercio según la encuesta realizada por el portal de realizada por a los empleos, comentó que aproximadamente de población peruana dejaría su trabajo si presenta pésimo ambiente laboral.

Por otra parte, Córdova. (2016). En su investigación titulada *Creación de un manual de procedimientos de inducción para la empresa Dimarsa chile. Para obtener el título de ingeniero Civil* Teniendo como aporte el objetivo establecer un proceso estandarizado de inducción al personal con un manual sucesivo para ingeniar la adaptación e reincorporación del nuevo individuo. Los antecedentes que tomo el autor fueron, Porret (2014) y Alles (2012). La metodología utilizada es descriptiva correlacional los resultados de los trabajadores encuestados representa el total de los trabajadores de ellos declara no sentirse feliz trabajando. (p.45). Concluyendo que cuanto mayor sean las inducciones del personal, mejor será el desempeño que hagan dentro de su servicio.

Si bien es cierto vivanda tiene menos en el mercado peruano sin embargo es reconocido por personas de buena posición por brindar excelentes tratos por su trayectoria y cobertura, Según el diario Mundo de Empresarial refiere que Evaluar a un trabajado es un componente fundamental. Asimismo, artículo científico de la revista Scielo por Estelle & Mornay (2016), quienes difieren que la inducción es el deseo para alcanzar objetivos estratégicos (p. 7). Por ello el Diario Gestión nos indica que en el 2017 las empresas han indicado que las principales iniciativas 15%, gestión y evaluación del desempeño un 13 %, capacitación 13% proporcionando una satisfacción muy deficiente de inversión en recursos humano serán en cultura organizacional proporcionando una satisfacción muy deficiente, ya que no se cumple con las expectativas.

En cuanto a las teorías relacionadas al desempeño de personal, Davidescu, Apostu, y Casuneanu (2020, p. 10) definen como un elemento central dentro de la psicología industrial y organizacional, que refleja acciones, comportamientos y resultados escalables con los que los empleados se involucran.

De acuerdo al artículo Espinoza, Robles & Delgado (2019) para la revista *Journal of Applied Business & Economics*, se destacó que, la posición del cliente frente a la atención al cliente donde se tomó interés por la actitud al brindar el servicio. (p.35). Del mismo modo González, R.; Viteri, D.; Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Refirió en su revista que la Gestión Administrativa está encargada de poder ejecutar las operaciones de toda organización de manera correcta, lo cual se pueden proponer normas, supervisar, elaborar programas de ejecución. (p. 33). Con respecto a los antecedentes nacionales según, Sirlopú Flores k. (2017), en su tesis *Gestión Administrativa y Motivación*. Tipo de investigación fue descriptiva correlacional. La investigación, refiere la variable posee relación con los trabajadores del restaurante; debido a que se obtuvo fue una correlación alta moderada. (p.12).

Supermercados Vivanda es un logro para satisfacer al cliente, la cual brinda servicios generados al cliente satisfecho que logra llevar su ganancia y realce a mejores supermercados conocidos que abundan en nuestro país, por ello Vivanda proporciona el buen servicio en cuanto a los clientes y como ha ido evolucionando, en ello tenemos las situaciones que “se obtuvieron en el 2014 de acuerdo a las cifras y comercio asesorías, seguida de Cencocsud casi el 34 % de la participación y con el 32 % Tottus, en cuanto a la competencia dentro de la organización”, el desempeño y la inducción son fundamentales para cualquier área o función que uno va desempeñando ya que permite mejores estándares en cuanto a la competencia institucional que se asume porcentajes elevados que se tiene que llevar a cabo la inducción del personal.

De igual manera, Tenorio, (2017) en su investigación *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito Ecuador* su objetivo generar la satisfacción y la percepción laboral través de una propuesta participativa de un nuevo sistema de evaluación, su diseño es enfoque cuantitativo facilitado a un conjunto de una población de 136 personas se tomó una muestra para realizar las encuestas. (p.67). Se examinó que deben percibir buena capacitación para rendir un excelente establecimiento dentro de la organización. Por otro lado, según Robbins y Coulter (2018) refiere que el desempeño es el resultado final de una cierta actividad (p.271).

De acuerdo a Quimi, (2016) en su tesis Modelo de la gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador, Del Cantón Salinas, su iniciativa ha sido mejorar su administración y dar idónea prestación, la técnica que usó ha sido detallada, correccional, no experimental, con un procedimiento justificado y se observaron implementación de distintas teorías de la gestión (p.45). Conclusión es muy importante porque mejora el rendimiento de los colaboradores. Sin embargo, Skillbeck (2019) en su revista versión en inglés nos indica que mantener a los empleados con inducción en una atmosfera de confianza y consistencia que se mantenga desde arriba, teniendo en cuenta las promesas que diga: puede tener un impacto directo en el compromiso y realizar sus labores con excelencia. (p.40).

Los supermercados han hecho que realce las expectativas de los individuos generando un impacto muy agradable para muchos brindando la confianza y el apoyo necesario, el cual los colaboradores deben estar capacitados para las labores que se les asigne y así ser más eficiente al conjunto de tareas, apreciando el impacto de la actualidad que se asemeja a los supermercados de competencias. Sin embargo, Skillbeck (2019) en su revista versión en inglés nos indica que mantener a los empleados con inducción en una atmosfera de confianza y consistencia que se mantenga desde arriba, teniendo en cuenta las promesas que diga: puede tener un impacto directo en el compromiso y realizar sus labores con excelencia. (p.40).

Con respecto a la revista Hosteltur de España (2020), refiere que: Motivar a los empleados es vital para la fidelización y retención de clientes” (p.25), Define que motivar a los colaboradores influye en todos los aspectos. León (2017) indica que el desempeño de como un empleado realiza sus tareas, resaltando el nivel de los requisitos de su puesto y su correspondencia con los resultados (p.235). Asimismo, Qomariah N. (2020). en su artículo científico en inglés. El papel de la inteligencia emocional, la inteligencia espiritual y la motivación laboral en la mejora del desempeño de los colaboradores Hotel Aston Jember nos indica que la inteligencia espiritual influye en el aspecto laboral de los trabajadores, ya que esto hará que actúe en el mejoramiento de los empleados. (p. 117). Del mismo estilo tenemos a Carpio, J y Cruz, D. (2017) en su Tesis Gestión Administrativa y de servicios de las compañías de transporte de Taxis del Cantón que tuvo como indeterminado plantear un estereotipo de gestión administrativa, su razonamiento de estudio fue descriptiva correlacional no experimental, su plaza fue 396. En su observación concluyo que existe deterioro de plan estratégica, protección y capacitación al individual. (p. 28). El autor nos interpreta la relación entre la administración y las causas que no permiten que la compañía tenga una excelente gestión en sus labores.

Por otro lado, Fernández, K. (2016) en su tesis titulada La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral administrativo de un instituto universitario publico ubicado en el estado Yaracuy el cual indico la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa Celsius Ecuador a fin de dar solución a la falta de reconocimiento. (p.3). El proyecto se gestionó con marco metodológico cuantitativo de tipo descriptiva correlacional, con muestra de ochenta personas de distintos puestos siendo en general de la población, emplear la encuesta, el autor concluye que se debe mejorar el desempeño de personal ya que sería positivo que reciban capacitación para que generen un buen empoderamiento en la organización.

Por otra parte, un estudio realizado por Chien, Mao, Nregui, y Chang (2020, p. 473) Los efectos positivos sobre el desempeño del personal fueron indicados por las respuestas recopiladas de empleados que trabajan en hoteles lo cual se examinaron cinco motivadores de los empleados: Autoconcepto externo, disfrute del trabajo, autoconcepto interno e internalización de objetivos. Se encontraron motivadores laborales para mejorar de manera positiva el desempeño de los colaboradores.

También, Gaviria, J. y López, E. (2019) en su artículo “Transformational leadership, organizational climate and job satisfaction in work teams” presenta como propósito el rol del liderazgo transformacional, inducción laboral y desempeño del personal . Se ejecutó un estudio con cuestionarios aplicados a una muestra de 185 líderes y colaboradores de quipos de trabajo de empresas colombianas (p.65). Se observó dos variables. Para finalizar, se encontró que la inducción tiene una influencia positiva en el clima organizacional, ambos influyen positivamente en el desempeño, cabe recalcar que las empresas pueden regenerar a través de habilidades para alcanzar un mejor rendimiento. Asimismo, de acuerdo con Deng, Guo, Ma, Yang y Tian (2019, p. 85) el desempeño laboral refiere a la idea de compromiso con el servicio del trabajador, la búsqueda del interés en ello evita errores en la organización y la sociedad nos indica que va de la mano los dos indicadores dentro de toda organización ya que son factores fundamentales. Por otro lado con Fogaça, Barbosa, Campos, Pereira y Coelho (enero, 2018, 239), la diversidad de indicadores y medidas de desempeño de personal es la tendencia principal; estos dos factores en común pueden ser el resultado de los múltiples predictores y sus relaciones entre las variables.

Con respecto De Censo y Robbins (2016) refiere que la motivación es la voluntad para realizar una determinada actividad a través del esfuerzo y alcanzar ciertas metas. (p.78). Mendoza

(2016). En su estudio titulado Elaboración de un manual de inducción para el personal del editorial don Bosco para optar el título de licenciada de Psicología del trabajo por la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Teniendo como objetivo general comunicar la visión de la empresa al nuevo trabajador para que se identifique con su nuevo grupo (p.57). Los antecedentes que tomó el autor fueron Sánchez (2016) y Rodríguez (2016). La metodología utilizada es descriptiva correlacional teniendo como instrumentos el cuestionario, ya que se establece como procesos formales de una empresa u organización. Esta investigación en que la inducción es parte de los colaboradores en términos que se integren en el rubro.

En concordancia, Kuswati (2020, p. 995) llevada a cabo en Indonesia identificó la disminución del desempeño de los empleados durante un período de tiempo que resulta en la realización del trabajo que no logra completamente los objetivos especificados. Aporte que brindará a las variables la indagación, por lo mismo que guardan similitudes para el análisis de los resultados. Adicionalmente Vera y Suárez (2018) señaló que la motivación es un conjunto de conductas de las personas y orientan a trabajar de forma eficaz en el entorno laboral (p.182). Es importante que en toda empresa exista motivar a los colaboradores para que tengan un buen desempeño entro de ello.

Por lo tanto, de acuerdo a estos conceptos el autor Chua, Gryna y Defeo (2017) destacó una serie de dimensiones para medir el desempeño a través de los criterios de valoración de los clientes, que se reflejan las sus necesidades y expectativas. (p.150). Ya que nos permitirá contar con colaboradores motivados, clientes satisfechos en la organización. Así mismo, León, Noriega y Murillo (2018), expresaron que una buena atmosfera organizacional crea oportunidades para mejorar el desempeño e influir en comportamiento de los empleados (p.19). Por otro lado, Global, Partners, Human, Resources (2019, p.50) presento en su artículo denominado gestión del talento humano. La cual manifestó en este sentido el manejo del recurso humano de una organización busca no solo contratar al personal más calificado, si no también se enfoca en el desempeño que tienen dentro de la organización. También, los autores Álvarez y Carrasco (2016) indicaron que existen empresas que no se preocupan por invertir en capacitación, ya que suelen estimar que pueden perder la inversión, ya que existe la posibilidad de que los colaboradores se retiren de la organización una vez ya recibida la capacitación y no puedan recuperar lo invertido, (p.6). Aporte de esta investigación es brindarnos las evidencias de la relación entre las variables, plantear mejorías. Los autores Faraj A. & Noor A. (2019) su artículo de investigación mostraba

la competencia entre los bancos en general se observaba que era muy deficiente la relación entre el agente y el cliente se dejaba fuera los deseos y necesidades de las personas. (p. 788).

Por otro lado, Global, Partners, Human, Resources (2019, p.50) presento en su artículo denominado ¿Qué es la gestión del talento humano? La cual manifestó que se le conoce como gestión del capital humano, en este sentido el manejo del recurso humano de una organización También, los autores Álvarez y Carrasco (2016) indicaron que existen empresas que no se preocupan por invertir en inducción, capacitación, ya que suelen estimar que pueden perder la inversión, ya que existe la posibilidad de que los colaboradores se retiren de la organización una vez ya recibida la capacitación y no puedan recuperar lo invertido, esto es llamado como el “problema de la caza furtiva” (p.6).Waleed A. (2017), el ámbito bancario tenía en contexto mucha competencia y ya que el mundo y los países continúan globalizándose la lealtad surge como un gran desafío para todas las empresas. (p. 93).

Aporte de esta investigación es brindarnos las evidencias de la relación entre las variables, plantear o llegar a la conclusión del desempeño, motivación de los trabajadores desarrollando de la mano con la inducción de personal. Los autores Faraj A. & Noor A. (2019) su artículo de investigación mostraba la competencia entre los bancos islámicos, en general se observaba que era muy deficiente la relación entre el agente y el cliente se dejaba fuera los deseos y necesidades de las personas. (p. 788).

Sánchez (2016). En su estudio titulado *Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso en la contraloría municipal de los Guayos del estado Carabobo Venezuela por la universidad*. Cuyo objetivo general es proponer un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso. Los antecedentes que tomo el autor fueron García (2013) y Ochoa y Serrada (2010). Metodología de investigación de estudio descriptivo, debido a todas sus peculiaridades lo cual los conocimientos que nos habilitan en ello son las dimensiones. Los antecedentes los resultados reflejan en las funciones de los nuevos trabajadores que fueron informados por supervisor, sobre la descripción del cargo que va desempeñar el conjunto de personas el 27 % dijo que si y el 19 % encuestadas dijo que no (p.267), lo cual indica uno debe de conocer todos los aspectos relacionados con las funciones y deberes.

Flores y Herrera (2016) en su tesis *Estrategias de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Tottus – Chinchá* para optar el título Profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas teniendo como objetivo general las estrategias de

motivación influyen en el desempeño laboral de los colaboradores. Los antecedentes que tomo el autor fueron Gonzales (2011) y Tovar (2013). Metodología es nivel descriptivo-correlacional, se observa que del 100% de la muestra, considera siempre con la pregunta relacionada si la distribución de la fuerza de trabajo es equitativa. En tal sentido, Rossouw y Rothmann (2020) mencionaron que la capacitación es formal e incurre en el espacio laboral, debido a que puede ayudar a los empleados a dominar habilidades que sirve como experiencia actual y futuras, con la finalidad de desarrollar eficiencia en las funciones (p.9).

Por otro lado, brindarnos la evidencia de la relación de las variables, que permite tener un mejor alcance con respecto a las dimensiones. Por ello, Merejildo y Hoyos (2016). En su estudio titulado *Programa de inducción para integrar a los colaboradores que se incorporan al área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, año 2015* Para obtener el título profesional de Licenciado de Administración. Cuyo objetivo principal es elaborar a nivel de propuesta un programa de inducción que permita la integración efectiva de los nuevos colaboradores. Los antecedentes que tomó el autor fueron Guerrero (2014), Acuesta (2015) y García (2015). La metodología es descriptiva desarrollada mediante la aplicación de encuesta a colaboradores tanto femenino como masculino, lo cual en los resultados fueron que la inducción mediante los mecanismos del proceso considere convertirse en integrantes efectivos que adquieran habilidades correctas.

También, en la publicación el Economista América (2019, p.37) menciono reducir el nivel de rotación del personal en las empresas es un desafío que enfrentan. El índice de rotación laboral, de acuerdo con el estudio de Indicadores Saratoga respecto a la capacitación de los nuevos colaboradores de la empresa. En tal sentido, Rossouw y Rothmann (2020) mencionaron que la capacitación es formal e incurre en el espacio laboral, debido a que puede ayudar a los empleados a dominar habilidades que sirve como experiencia actual y futuras, con la finalidad de desarrollar eficiencia en las funciones (p.9).

De manera Alvarado y Heredia (2017) en su tesis un proceso de selección de personal para mejorar el empeño laboral de los colaboradores de la empresa andina construcciones y representaciones generales Chiclayo por la Universidad Señor de Sipan, El objetivo general es diseñar una propuesta de selección de personal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Los antecedentes del autor fueron Peraza (2012) y Robalino (2012). La metodología es descriptiva- correlacional porque nos detallará la situación actual en un tiempo determinado, Cuya muestra de 108 colaboradores se integra que un sesenta y uno por ciento está

considerado como legal en el nivel de ejecución ya que deduce que de alguna u otra manera positiva (p.25). Por ende, concluye que el resultado puede ser mejorado de manera significativa.

En lo expuesto, el aporte que el desempeño del personal es una pieza fundamental para las empresas de servicio por lo mismo que es indispensable para los clientes, lo cual conlleva a la inducción que tienen los empleados dentro de ello. Heesup, Wansoo, Sanghyeop, & Hye (2018) que destacaron la verdadera lealtad residió por el cliente, donde el servicio es un elemento muy esencial en todos los aspectos (p.38). De acuerdo en Uslu (2020) destacaron que, la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal (p.15).

En el presente capítulo se definirá las dos variables del trabajo de investigación teniendo en cuenta los diferentes autores relacionados.

Según García (2016) Por este motivo la planificación, la programación y la posterior evaluación del procedimiento de inducción. (p. 131). Al respecto, podemos decir que la inducción de personal son un conjunto de procesos que autoriza un desarrollo eficiente en el cumplimiento de las actividades.

Según Prieto (2016 p. 46) Teorías de motivación para aplicar a la retención de personal: Frederick Herzberg: formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo. (p.50)

Alles (2016), indica que: (...) ubicar en cada puesto a la persona que tiene las mejores capacidades para llevar adelante las tareas respectivo es bueno para la organización, y es importante destacarlo también para la persona que se desempeñara en dicho puesto. (p.32).

Se describirá a continuación según García (2016) las dimensiones de inducción a tener en cuenta las siguientes: Participativo: El programa de inducción deberá utilizar pedagogía que involucren a los nuevos funcionarios participativos. (p. 133).

Esta dimensión influye en la inducción ya que generan parte de ello dentro de la organización. Flexibilidad: El programa debe ser flexible y adaptarse a cada institución. (García, 2016, p. 134) Se debe considerar que la inducción es parte fundamental por ello cada empresa debe ser que se adapte el personal para que sea flexible a la hora de su función ya que está en constante contacto con los clientes.

Programa de Inducción: Requiere seguimiento, supervisión, actualización y evaluación. Existen varias empresas que no desarrollan los procesos correctamente, al iniciar su función hay ocasiones que el personal ni sabe que es lo que tiene que hacer.

Elementos esenciales de programa de inducción: Contrato de trabajo, Registro, Bienvenida: Este proceso consiste en ayudar a experimentar una realidad. De acuerdo a la Calle (2016), La gestión en la empresa es un proceso integral que no puede dejar de evaluar las competencias (p.67). Ya que es importante tener conocimiento detallar las evaluaciones correctas.

Desempeño corporativo, Desempeño individual

El autor refiere que, el desempeño del personal es la manera como el colaborador efectúa sus funciones, para que pueda especificar resultados satisfactorios y esperados en la empresa. Por ende, permite a conocer cuál es el rendimiento que el colaborador tiene.

El autor nos habla que los empleados tienen un deber dentro de la organización lo cual ha sido asignado, por ello Torres nos indica que uno debe seguir las inducciones que nuestro jefe nos asigne, asimismo desempeñarnos de acuerdo a lo establecido. (Torres y torres, 2017, p.28). Según autor Iturralde, J (2016), Tradicionalmente, la evaluación del desempeño ha constituido un instrumento útil para la toma de decisiones sobre el personal. (p.15)

Por otro lado, el problema general de esta investigación ¿De qué manera se relaciona la inducción con el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, Libertadores, San Isidro? Asimismo, se formularon los específicos ¿De qué manera se relaciona lo participativo con el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, Libertadores, San isidro? ¿De qué manera se relaciona lo flexible con el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, Libertadores, San isidro, ¿De qué manera se relaciona el programa de inducción con el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, Libertadores, San isidro?

La justificación practica se centra en la investigación de los temas principales con el fin de lograr en la mejoría en la organización, en este suceso es fundamental e importante, ya que seguir lo necesario de los requerimientos y actitudes que resultan y fomentan expectativas en la empresa, nos permitirá minimizar a los colaboradores el mal funcionamiento de sus funciones y/o ventaja para la organización.

Asimismo, la justificación teórica de la presente investigación busca describir las variables lo cual se empleará libros, revistas que sustenten y desarrollen el estudio, con la finalidad de generar un amplio conocimiento. Para la presente investigación se ha tomado al autor García (2016) para la variable inducción y el autor Calle (2016) para la variable

desempeño del personal, asimismo dar a conocer los mecanismos y herramientas para solucionar la problemática generando como antecedentes a las siguientes investigaciones. Por esta razón, la investigación busca encontrar la relación entre ambas.

La Justificación metodológica busca describir la realizar ambas etapas de variables para ello se desarrollará mediciones lo cual va proporcionar los resultados para interpretarlos a la realidad, se logrará realizar procesos de recolección de datos para dar a conocer la validación a investigar, sin embargo, también en los métodos estadísticos determinaremos si se rechaza o acepta las hipótesis de investigación con la inducción y el desempeño del personal.

Por otro lado en la Justificación Social de la presente investigación tiene establecer un nivel de procedimientos o un plan de acción que conlleve a la ejecución de un equipo de trabajo les brinde las capacitaciones ya que sería una forma óptima y eficaz, el cual haga notar la mejoría, sin embargo no solo se beneficiaría el cliente ni la empresa sino también el compromiso que logran al aplicar estrategias positivas a los colaboradores que le ayudan a enriquecer sus conocimientos obteniendo buen aprendizaje .

Por otra parte, la Hipótesis General es si Existe relación entre la inducción y el desempeño del personal, Y en las hipótesis específicos la primera Existe vínculo entre lo participativo y el desempeño del personal. La segunda Existe relación entre lo flexible y el desempeño del personal. La tercera Existe relación entre el programa de inducción y el desempeño del personal.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según Valderrama (2016), el diseño de la investigación es la estrategia o plan que se utilizará para obtener la recolección de datos; responde a la formulación del problema, al cumplimiento de los objetivos, todo ello para aceptar o rechazar la hipótesis nula (p. 175).

Hernández, Fernández y Baptista. (2016) indica que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, (p.92) es necesario tener en cuenta que al momento de empezar asociar los grupos nos identificarán como pieza importante.

Diseño: No experimental y Correlacional simple, según Hernández, et al. (2014) lo define este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos (p. 93).

No Experimental Como lo define Hernández, et al. (2016): Podrían definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (...). La investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (p.152)

Tabla 1

Variable Operacionalización

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N.º ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
INDUCCIÓN	Según García (2016). (...) existe un periodo de prueba en toda organización. p. 131).	Se utilizara, La variable inducción será medida por las dimensiones:	Participativo	Inducción Desarrollo	1,2,3,4	ORDINAL (Likert)
			Flexible	Consistencia Servicio eficaz	5,6,7,8,9,10,11	
			Programa de inducción	Confianza Cortesía de los empleados	12,13,14,15,16,17,18,19,20	
					21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	De acuerdo a la Calle (2016), Es un proceso integral que no puede dejar de evaluar las competencias de los trabajadores. (p.67).	Se utilizará como instrumento escala de Likert La variable desempeño será medida por las dimensiones .	Potencial	Capacidad Nivel de bienestar	1,2,3,4,5,6,7,8	
			Desempeño corporativo	Servicio Experiencia	9,10,11,12,13,14,15	
			Desempeño individual	Compromiso Satisfacción	16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	

Fuente: La investigadora

2.2 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

El autor Hernández et al (2016). Señala que: Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.174). Este proyecto de investigación está instruido por 80 colaboradores. Por ello Izaguirre y Tafur (2017) señalan que población es el conglomerado de componentes investigables que poseen particularidades comunes (p. 193)

Muestra

Tamayo (2016) afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico (p. 8).

Muestreo

Según Calderón (2017) define que “es la técnica para la selección de muestra a partir de una población del cual se puede encontrar el muestreo aleatorio con el fin que todo el integrante puede compartir la opción de ser seleccionados “(p.125)

Criterio de inclusión: Se encuentra en los colaboradores que laboran, ya que se implementan técnicas y en criterio de exclusión: Los clientes y personas que no concurren.

Criterio de exclusión: Los clientes y personas que no concurren al Supermercado vivanda.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

La población está conformada por 100 colaboradores.

$$N = 100$$

Por tanto, al buscar dentro de la tabla de la distribución normal 0.975 se obtiene 1.96

$$Z_{(0.025)} = 1.96$$

Por lo cual:

- N = 100: Tamaño de la población total
- Z= 1.96 Constante obtenida según el intervalo de confianza de 95%.
- E = 5% Error muestral deseado.

- $p = 0.5$ Proporción de individuos que poseen la característica de estudio.
- $q = 0.5$ Proporción de individuos que no poseen esa característica.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que utilizaremos en la investigación será la encuesta y el instrumento a emplear será cuestionario. Por lo tanto, se utilizará la escala de Likert para ambas variables. Así mismo según Baena G. (2017) La función básica del modelo es ayudarnos a comprender teorías. Por tanto, si el modelo nos ayuda a entenderlo es porque además de explicarnos, también nos permite hacer predicciones (p.70)

Hernández, et al. (2016) refirió que: Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico (p.45). Los resultados serán tratados para un solo objetivo.

García, Ibáñez y Alvira (1993) mencionaron que: “la encuesta es la técnica de un conglomerado de etapas homogéneas para la investigación. (p. 141).

Ballesteros, B. (2016) indica que: La validez hace referencia también a la capacidad de generalización de los resultados a otros contextos de aplicación. (Pag.12)

Según Hernández, et al. (2016) indica que: “la confiabilidad del instrumento de medición repetida al mismo sujeto de estudio brinda los mismos resultados” (p. 200).

Por otro lado, Hanh, A. (2020) Señala que los cuestionarios son una serie de preguntas impresas en papel o creadas a través de herramientas en línea que se pueden utilizar para la investigación cualitativa y cuantitativa.

Tabla 2

Validación de juicios de expertos

n.º	Experto
Experto 1	Dr. Rodríguez Galán Darien
Experto 2	Dr. Lino Gamarra Eduardo Laureano

Confiabilidad

Según Sánchez, J. & Cárcel, F. (2016) Que mantenimiento centrado en la confiabilidad: muestra el camino para la identificación de información, datos y los requisitos aplicables y eficaces de mantenimiento preventivo (...) (p.19).

Según Hernández, et al. (2016) indica que: “la confiabilidad del instrumento de medición repetida al mismo sujeto de estudio brinda los mismos resultados” (p. 200).

En la Tabla 3 se indica los rangos y el nivel de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Rangos del coeficiente de confiabilidad: Alfa de Cronbach

Coeficiente de confiabilidad	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

Nota: Elaboración por Hernández, Fernández y Baptista (2016).

Variable 1: inducción

Tabla 4

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable induccion

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,895	30

Nota: Elaboración SPSS versión 23 con base en datos de la investigación.

De acuerdo a la Tabla 4, calculado el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.895 se obtuvo muy alta confiabilidad para la variable inducción.

Variable 2: Desempeño del personal

En la variable 2 se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable desempeño del personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,902	30

Nota. Elaboración SPSS versión 23 con base en datos de la investigación.

De acuerdo a la Tabla 5, la fiabilidad de la variable desempeño del personal nos arroja un resultado de 0.902, que es muy alta confiabilidad.

Validación del instrumento

Sera a base criterios por parte de expertos con la finalidad de verificar y plantear los errores necesarios en la duración del periodo académico, para obtener la aprobación con las variables.

Análisis de confiabilidad

Se medirá por medio del Alfa de Cronbach, para investigar la confiabilidad de los ítems mediante el cuestionario, para definir el buen resultado para aplicar al instrumento.

2.5 Método de análisis de datos

El tipo estadístico para el proyecto es descriptivo porque se efectuará sucesos y pautas donde se decretará una muestra de la población, así como también el análisis de datos que se empleará, prueba de normalidad, de hipótesis, prueba de spearman para la recolección de datos con finalidad de obtener accesos deseada a base de los cuestionarios.

2.6 Aspectos Éticos

La investigación se considera los índices intelectuales de los autores citados bajo la norma lo cual son fuentes exactas que evaluarán el correcto funcionamiento de la investigación. Ya que será pasada por el conocido Turnitin, que buscará registrar el proyecto y abordar el tema del plagio siendo originales porque respetan los trabajos ajenos refiriendo las citas.

III.RESULTADOS

3.1 Estadísticas descriptiva

Descripción de los resultados de la variable inducción

Tabla 6

Niveles de inducción en el en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.

	Frecuencia	Porcentaje
Valido DEFICIENTE	3	3,8
REGULAR	31	38,8
BUENO	46	57,5
Total	80	100,0

Fuente: la investigadora

Figura 1. Gráfico de barras de los niveles de la variable inducción en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.

Interpretación: La totalidad de encuestados se puede apreciar que un 38,80% en la variable existe coincidencia. De los finales obtenidos se concluye que la primera variable tiene una tendencia al nivel de aceptación.

Tabla 7

Niveles de desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido DEFICIENTE	3	3,8
REGULAR	30	37,5
BUENO	47	58,8
Total	80	100,0

Fuente: la investigadora

Figura 2. Gráfico de barras de los niveles de la variable desempeño del personal l en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.

Interpretación: De la totalidad de encuestados se puede apreciar que 37,50%, es decir existe coincidencia entre los resultados obtenidos, finaliza que la segunda variable tiene una tendencia al nivel de aceptación.

Prueba de hipótesis general: variable inducción y la variable desempeño del personal.

Hi: Existe relación entre las variables.

Ho: No existe relación entre las variables.

Tabla 8

Tabla cruzada de la variable Inducción Desempeño del personal.*

Desempeño del personal

			Desempeño del personal			Total
			BAJA	MEDIA	ALTA	
Inducción	DEFICIENTE	Recuento	3	0	0	3
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	REGULAR	Recuento	0	36	10	46
		% del total	0,0%	12,5%	45,0%	57,5%
	BUENO	Recuento	0	11	20	31
		% del total	0,0%	25,0%	13,8%	38,8%
Total	Recuento	3	47	30	80	
	% del total	3,8%	37.5 %	58,8%	100,0%	

Nota. Elaboración SPSS versión 23.

Interpretación: Cuando se genera que ambas variables son considerables buenas “, también el desempeño es bueno “

Prueba de hipótesis específica: Dimensión participativo y la variable desempeño del personal.

Hi: Existe relación entre participativo y desempeño del personal

Ho: No existe relación entre participativo y desempeño del personal

Tabla 9

Tabla cruzada de la dimensión participativa y de la variable desempeño del personal

Tabla cruzada Participativo*Desempeño del personal

			Desempeño del personal			Total
			BAJA	MEDIA	ALTA	
Participativo	DEFICIENTE	Recuento	3	5	3	11
		% del total	3,8%	6,3%	3,8%	13,8%
	REGULAR	Recuento	0	28	7	35
		% del total	0,0%	17,5%	8,8%	43,8%
	BUENO	Recuento	0	14	20	34
		% del total	0,0%	35,0%	25,0%	42,5%
Total	Recuento	3	47	30	80	
	% del total	3,8%	58,8%	37,5%	100,0%	

Nota. Elaboración SPSS versión 23.

Según la tabla cuando lo participativo es casi siempre”, el desempeño del personal es casi siempre en un 6,3%. Asimismo, cuando lo participativo es siempre “, el desempeño del personal es casi siempre en un 35% y siempre es 25%.

Prueba de hipótesis específica: Dimensión flexible y la variable desempeño del personal

Hi: Existe relación entre la dimensión y segunda variable

Ho: No existe relación entre la dimensión y la segunda variable.

Tabla 10

Tabla cruzada de la dimensión flexible y la variable desempeño del personal

Tabla cruzada Flexible*Desempeño del personal

			Desempeño del personal			Total
			BAJA	MEDIA	ALTA	
Flexible	DEFICIENTE	Recuento	3	4	0	7
		% del total	3,8%	5,0%	0,0%	8,8%
	REGULAR	Recuento	0	35	7	42
		% del total	0,0%	43,8%	8,8%	52,5%
	BUENO	Recuento	0	8	23	31
		% del total	0,0%	10,0%	28,7%	38,8%
Total	Recuento	3	47	30	80	
	% del total	3,8%	58,8%	37,5%	100,0%	

Nota. Elaboración SPSS versión 23.

Según la tabla 9 Interpretación: cuando flexible es bueno, el desempeño del personal es considerado con un nivel regular, asimismo cuando flexible bueno el desempeño del personal es regular.

Tabla 11

Tabla cruzada de la dimensión inducción y de la variable desempeño de personal

Tabla cruzada Programa de inducción*Desempeño de personal

			Desempeño de personal			Total
			BAJA	ALTA	MEDIA	
Programa de inducción	DEFICIENTE	Recuento	3	0	0	3
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	REGULAR	Recuento	0	34	10	44
		% del total	0,0%	42,5%	12,5%	55,0%
	BUENO	Recuento	0	13	20	33
		% del total	0,0%	16,3%	25,0%	41,3%
Total	Recuento	3	47	30	80	
	% del total	3,8%	58,8%	37,5%	100,0%	

Nota. Elaboración SPSS versión 23.

Según la tabla 10 interpretación, Según la tabla 10 Interpretación: Cuando el programa de inducción es considerado un nivel alto el desempeño se relaciona a la variable.

3.2 Estadística inferencial

Tabla 12

Prueba de rho Spearman de la variable de inducción y de la variable desempeño de personal.

Correlaciones

			Inducción	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Inducción	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño de personal	Coeficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración SPSS versión 23 con la base de datos de la investigación.

Según la tabla 11 Interpretación: nos indica que los resultados del estudio estadísticos nos dan la existencia de una concordancia entre las variables. Este grado de correlación indica la relación positiva lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se acepta la nula.

Determina que sí hay relación entre las variables inducción y el desempeño del personal en el Supermercado vivanda, libertadores, San isidro.

Tabla 13 *Prueba de rho Spearman de la dimensión participativo con el desempeño del personal*

Correlaciones			Desempeño del personal	Participativo
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Participativo	Coeficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración SPSS versión 23 con la base de datos de la investigación.

La Tabla 12, Interpretación

El resultado estadístico se observa el grado de existencia $r = 0,392$ entre la dimensión entorno físico. Esto indica que hay correlación positiva y moderada. Lo que señala la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Determina que sí hay relación entre la dimensión participativo y la variable desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, libertadores, San isidro.

Tabla 14

Prueba de rho Spearman de la dimensión flexible con la variable desempeño del personal

Correlaciones			Desempeño de personal	Flexible
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Flexible	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración SPSS versión 23 con la base de datos de la investigación.

La Tabla 14 Interpretación: Los resultados nos dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,645$ entre la dimensión flexible y la variable desempeño de personal. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y muy fuerte. Lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 15

Prueba de rho Spearman de la dimensión programa de inducción con la variable desempeño del personal

Correlaciones			Desempeño de personal	Programa de inducción
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Programa de inducción	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

La Tabla 15 Interpretación: los resultados especifican la realidad de una relación $r = 0,473$ entre uno al otro. Este escalón e indica que la unión es positiva y tiene un nivel de correlación positiva y muy fuerte. Lo cual accede señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV.DISCUSIÓN

El proyecto como diagnostico general determinar la relación entre las variables. En ella busca formar la relación entre las dimensiones de la primera variable. Los cuestionarios aplicados han sido preparados para gestionar que se validen por expertos calculando la confiabilidad con una alfa de 0.895 para el cuestionario de inducción y 0.902 para el cuestionario de desempeño del personal.

Adjuntos los califica la primera variable como un nivel medio, con un grupo que lo califica como un nivel bajo situación que debe ser tomada en cuenta por la jerarquía de la organización tanto que hay un porcentaje regular. Por otro lado, la segunda variable es calificada con un nivel alto. Si lo tomarían en cuenta el desempeño de cada personal dentro de la empresa sería más aceptable para los colaboradores.

Si examinamos el vínculo que tiene ambas variables miramos que variables obtenidos por la tabla cruzada se dirige cuando la inducción es considerada como un nivel medio, el desempeño del personal también es considerado como un nivel medio en un 45,0%. Asimismo, la inducción es considerado como un nivel bajo el desempeño del personal también es considerado como un nivel bajo en un 25,0.

En ello, la inducción es examinado como un nivel pequeño por el cual primera variable también es considerado como un nivel chico. La lectura de estos resultados es la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.513$, sig. (Bilateral)=0,000; $p<0.05$) lo cual afirmar que existe una relación positiva y fuerte entre ambas variables.

Por otra parte Según Mendoza (2016). El nivel de correlación obtenido es 0.383 de la primera variable del personal lo cual concluye que el valor de correlación entre las variables se evidencia ambos resultados. (p.45). Calle (2016) en el que indica que la gestión del activo humano es un proceso integral que no puede dejar de evaluar las competencias de los trabajadores en la misma (p. 67).

Alvarado y Heredia (2017) nos describe en su proceso selección de personal en los colaboradores de la empresa andina: su propuesta es diseñar mejoras. (p. 67). Según Mendoza (2016). El nivel de correlación obtenido es 0.383 de la variable inducción del personal lo cual concluye que el valor de correlación es de 0.370 entre las variables se evidencia ambos resultados. (p.45) Cuando efectuamos la contrastación de la hipótesis lo cual se obtuvo el valor de la significancia se obtuvo el valor del sig. (Bilateral)=0,00 que señala que es menor que el p valor ($p\leq 0,05$); entonces, se confirma que existe relación entre la inducción y desempeño del personal en el Supermercado

Vivanda, libertadores, San Isidro que indica que es menor que el valor entonces, se confirma que es real la relación de Spearman., lo que significa que existe correlación buena entre variables Gubatanga y Gacho (2018) quienes determinaron un valor de significancia de 0,000 que es menor de 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), indicando así que existe relación entre competencia de recursos humanos y desempeño del personal, con una correlación de Spearman ($Rho=0,967^*$, sig. (Bilateral)=0,000, $p \leq 0,05$),. Dichos resultados son semejantes a los resultados quienes determinaron un valor de significancia que es menor de 0,05), señalando si se considere la relación entre competencia inducción y desempeño del personal, con una correlación de Spearman 0,967 lo que interpreta que haya una correlación aceptable entre las variables. De la misma forma, Paredes (2017) obtuvo un valor de significancia de 0,037 que es menor de 0,05 ($0,037 \leq 0,05$), señalando así que existe relación entre participativo y el desempeño del personal, con una correlación de Spearman ($Rho=0,9^*$, sig. (Bilateral)=0,037, $p \leq 0,05$), siendo mejor señalando así que la relación entre las dimensiones y variables sea muy el vínculo muy fuerte.

V. CONCLUSIÓN

1. Se determina que concuerdan entre las variables demostrado mediante el resultado del cuadro, esta concordancia se debe que es un nivel alto muy bueno, pues los colaboradores muestran gran desempeño y compromiso en las funciones y actividades que se presentan entre las variables Inducción y desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, Libertadores, San Isidro demostrado mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.513; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).
2. Desde el punto de vista se concluyó que se ha generado positivamente las dimensiones con la segunda variable demostrada y el coeficiente rho de Spearman, en ello se considera una buena relación aceptable entre la participación de los colaboradores por el cumplimiento en cada actividad que desempeñan coeficiente Rho de Spearman = 0.392; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).
3. Se determinó que se halla correlación considerable entre la dimensión flexible y desempeño demostrado mediante el coeficiente por tal motivo los colaboradores realizan sus funciones con responsabilidad adaptándose a las normas y reglas de la organización, existiendo flexibilidad e información y coordinación entre las áreas operativas.
4. Se concluyó que concuerda la correlación buena entre la dimensión programa de inducción y la segunda variable mediante el coeficiente demostrado en los cuadros.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Se sugiere a los jefes se familiaricen realizando inducciones de mejoras de modo que los colaboradores atinen de manera positiva al comprometerse en el cumplimiento de las actividades. De esta manera, los colaboradores sentirán que la empresa se preocupa por ellos, generando mayor esfuerzo al realizar ocupaciones principales de esta.
- Segunda: En ello los individuos que influyen en su desempeño efectivo en realizar o tener características sobresalientes se debe manifestar un planteamiento de mejora que refuercen el servicio de modo que se programe las capacitaciones constantes de las diferentes áreas.
- Tercera: Se debe efectuar instrucciones al personal, así como los jefes deben planificar y facilitar charlas para un aprendizaje positivo de tal manera se contribuiría a que sigan manteniendo el servicio.
- Cuarta: Por otra parte, dinámicas que conlleve que cada personal se sienta motivado, a su vez fomentar la recomendación de cada colaborador proponerse a que sigan los procedimientos adecuados del Supermercado vivanda proponer brindar incentivos económicos en base a la permanencia de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Álzate, P. (2016). *Mundo empresarial*. Recuperado de: <http://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Alvarado, R y Heredia, J. (2017). *Propuestas de un proceso de selección de personal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa andina, construcciones y representaciones generales S.R.L Chiclayo 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan.
- Álvarez, G. & Carrasco, R. (2016). Measuring the impact of on the job training on job mobility. *Revista de Economía Aplicada*, XXIV (70) 2016, 5-25. <https://www.redalyc.org/pdf/969/96949057001.pdf>
- Alfaro, M. (2016). *Administración de personal*. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ubicar+en+cada+puesto+a+la+persona+que+tiene+las+mejores+capacidades+>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3ra edición). México DF: Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson
- Carpio, J. C. y Cruz, D. E. (2017). *Gestión administrativa y de servicios de las compañías de transporte de Taxis del Cantón la Mana año 2016* (Tesis de Titulo). Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná, Ecuador.
- Core Global Partners (2019). ¿Qué es la gestión del talento humano?. Recuperado de: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- Chien, G., Mao, I., Nregui, E. y Chang, W. (mayo, 2020). The effect of work motivation on employee performance: Empirical evidence from 4-star hotels in Mongolia (El efecto de la motivación laboral en el desempeño de los empleados: evidencia empírica de hoteles de 4 estrellas en Mongolia). *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(4), 473-

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15332845.2020.1763766>

Chua, R., Gryna, F., & Defeo, J. (2017). Analisis y planeacion de la calidad (Vol. 5ta Edicion). Mexico: Interamericana Editores S.A.

Córdova, B. (2016). Creación de un manual de procedimiento de inducción para la empresa Dimarsa en la ciudad de Puerto Montt. (Tesis de ingeniero). Universidad Austral de Chile.

Davidescu, A., Apostu, S. y Casuneanu. (julio, 2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees— Implications for Sustainable Human Resource Management (Flexibilidad laboral, satisfacción laboral y desempeño personal entre los empleados rumanos: implicaciones para la gestión sostenible de los recursos humanos). Sustainability, 12, (6086), 1-53. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/343298391_Work_Flexibility_Job_Satisfaction_and_Job_Performance_among_Romanian_Employees-Implications_for_Sustainable_Human_Resource_Management

Deng, J., Guo, Y., Ma T., Yang, T. y Tian, X. (enero, 2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study (Cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud chinos: un estudio transversal). Environmental Health and Preventive Medicine, 24, 2, 83-116, Recuperado de <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>

De la Calle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humano*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=enr6AwAAQBAJ&pg=PA67&dq=La+gesti%C3%B3n+del+activo+humano+en+la+empresa+es+un+proceso+integral+que+no+puede+dejar+de+evaluar+las+competencias+de+los+trabajadores+en+la+mism>.

El economista America Peru (16 de Diciembre de 2019). El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas. <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html#:~:text=Disminuir%20el%20nivel%20de%20rotaci%C3%B3n,con%20el%20estudio%20de%20Indicadores>

- Espinoza Valencia, F. J., Robles Baldenegro, J. C., & Delgado Moreno, V. M. (2019). Study to Determine Qualitative Characteristics in Customer Service Positions in Supermarkets (Super North Case). *Journal of Applied Business & Economics*, 21(7), 170–181.
- Estelle, V. T & Mornay, R. L. (2016). Customer loyalty guidelines for independent financial advisers in South Africa. *Acta Commercii*, 16(1), 1-10.
- Faraj, A. y Noor, A. (2019). *Impact of relationship marketing on customers loyalty of islamic Banks in the state of Kuwait International Journal of Scientific & Technology research volumen 8*.
- Fernández Escalona, K. A. (2016). La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el estado Yaracuy. Bárbula. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3474/kfernandez.pdf?sequence=4>
- Fogaça, N., Barbosa, M., Campos, M., Pereira, L. y Coelho, F. (enero, 2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015 (Análisis del desempeño laboral: estudios científicos en las principales revistas de administración y psicología de 2006 a 2015). *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231 – 247. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/322702019_Job_Performance_Analysis_Scientific_Studies_in_the_Main_Journals_of_Management_and_Psychology_from_2006_to_2015
- Flores, y herrera, l. (2016). *Estrategias de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el supermercado tottus – chincha*. (Tesis de licenciatura). Universidad inca Garcilaso de la vega.
- García, F (2016). *El cuestionario: Recomendaciones metodologías para el diseño de un cuestionario*. México, Córdoba: Limusa.
- García M., Ibáñez J. y Alvira F. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos.

- García, c, (2016). *Procesos de planificación*. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?biw=1094&bih=486&ei=KqH5WprOfKc5wK7o6X4Cg&q=https%3A%2F%2Fbooks.google.com.pe%2Fbooks%3Fid%3DzeypDQAAQBAJ%26pg%3DPA108%26dq%3Dde&oq=https%3A%2F%2Fbooks>
- Gaviria, J. y López, E. (2019). Transformational leadership, organizational climate and job satisfaction in work teams [en línea]. *European Research Studies Journal*, 22(3):68-82. Recuperado en <[https://www.researchgate.net/publication/337060631 Transformational Leadership Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams](https://www.researchgate.net/publication/337060631_Transformational_Leadership_Organizational_Climate_and_Job_Satisfaction_in_Work_Teams)> Consultado el 30 de noviembre de 2020
- González, R.; Viteri, D.; Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Universidad Regional Autonoma de Los Andes. Ecuador. Revista Universidad y Sociedad. ISSN: 2218-3620
- Gubatanga, F. L. y Gacho, R. (2018). Human Resource Competency and Job Performance: The Case of Administrative Staff in a Philippine State University. *Australian Academy of Business and Economics Review*. Australian Academy of Business and Economics Review, 4(1), 17-28. Recuperado de <http://cort.as/-Cl6u>
- Hahn, A. (2020). *Salem press encyclopedia questionnaire*
- Heesup, H., Wansoo, K., Sanghyeop, L., & Hye, K. (2018). *How Image Congruity and Satisfaction Impact Customer Retention at Luxury Restaurants: A Moderated Mediation Framework*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 46(6), 891–904.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (5º ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernanda, R. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hosteltur (28 noviembre 2020). "El 86% de las empresas ha implantado sistemas de incentivos para sus empleados. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/019392_el-86-de-las-empresas-ha-implantado-sistemas-de-incentivos-para-sus-empleados.html
- Mondragón, M. (2016). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8 (1), 98-104. Recuperado de <http://cort.as/-Cbys>

- Izaguirre, M. y Tafur, R. (2017). Como hacer un proyecto de investigación: uso de diagramas, matrices y mapas conceptuales (2ª ed.). Colombia, Bogotá: Alfaomega.
- León, L., Noriega, E. y Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio – Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle - Bolivia*, 16(16), 15–32.
- León, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el hospital san juan de Lurigancho – Año 2017*. Lima: universidad Cesar vallejo.
- Morón, J. (2016). *Cómo hacer un proyecto y el informe final de la tesis*. Perú: Editorial Ica.
- Mendoza, t (2016). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco*. (Tesis de licenciatura). Universidad politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador.
- Méndez, C. (2016). *Metodología*. México D. F., México: Editorial Limusa.
- Merejildo, H, y hoyos, A (2016). *Programa de inducción para integrar a los colaboradores que se incorporan el área de administración de la universidad Peruana Antenor Orrego de Trujillo, año 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad privada Antenor Orrego.
- Olaechea, f. (20 de marzo de 2018). *¿Supermercados peruanos supero a tottus y cencosud?* Diario comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/supermercados-peruanos-supero-tottus-cencosud-noticia-505550>
- Paredes, A. (2017). Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero (Magister en gestión de talento humano, Universidad técnica de Ambato, Ecuador). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26761/1/09%20GTH.pdf>
- Paradiso, G (2016). *Es el liderazgo estúpido, ¿estúpido j dime como trabaja tu equipo y te diré como lideras* . Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=sFvAwAAQBAJ&pg=PA9&lpg=PA9&dq=El+resu+ltado+es+una+lectura+que+agrega+valor+inmediato+a+toda+pers>
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2016). Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Robbins S. & Coulter M. (2018), *administración*. (13ª ed.). México: editorial Pearson

Rossouw, E & Rothmann, S. (2020). Job demands and job resources and well-being of judges in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1-13. <https://dx.doi.org/10.4102/sajip.v46i0.1801>

Qomariah N. (2020). The Role of Emotional, Spirtual Intelligence And Work Motivation In Improving The Performance of Hotel Employees. Recuperado de: http://repository.unmuhjember.ac.id/5319/1/4.%20Dokumen_IJEMS_Jun_20.pdf

Quimi, R. (2016) “*Modelo de Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del Servicio Público De Correos Del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas*”, Provincia De Santa Elena, para optar el título de Licenciada en Administración Pública de la Universidad, Estatal Península De Santa Elena, Ecuador.

Quintana, E. (2016). *Investigación de mercados*. México: Pearson.

Sánchez, N. (2016). *Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso en la controlaría municipal de los guayos del estado de Carabobo*. (Tesis para especialista de gerencia RR.HH). Universidad de Carabobo – Venezuela.

Segura, j. (23 de diciembre 2016). *El 57% de empresas planea invertir hasta US\$ 100,000 en su personal en 2017*. Diario gestión .recuperado de: <https://gestion.pe/economia/57-empresas-planea-invertir-us-100-000-personal-2017-149634>

Sirlopú Flores, K. (2017). En su tesis "Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecer". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28744/Sirlop%c3%ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Skillbeck (2019). Six Strategies To Maintain Employee Motivation. En su revista Forbes. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/rebeccaskilbeck/2019/02/12/six-strategies-to-maintain-employee-motivation/?sh=731de1561d35>

Tamayo, M. (2016). *Diccionario de investigación científica*. (2da ed.). México: Editora Limusa

Terrones, N. (2016). *Diccionario de investigación científica*. Perú: Editora AFA Lima.

- Tenorio (2017) “Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5698/1/T2338-MIE-Tenorio-Satisfaccion.pdf>
- Uslu, A. (2020). *The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere. Tourism & Management Studies*, 16(3), 23–35.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vera, N. y Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Zonatto, V. C. da S., Nascimento, J. C., Lunardi, M. A., & Degenhart, L. (2020). Effects of budgetary participation on managerial attitudes, satisfaction, and managerial performance. *Revista de Administração Contemporânea*, 24(6), 532-549. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020200047>
- Zumaeta, J. (2018). Economía: Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *Revista El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Waleed, A. (2017). *The role of relationship marketing in building clients loyalty in bakine industry King Saud University Riyadh Saudi, Arabia*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE ESTUDIO	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Instrumento de medición
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable (1)	Definición conceptual V1	Definición operacional V1	Dimensión de la V1	Indicadores V1	
La inducción y el desempeño de personal en el supermercado vivanda libertadores, san isidro.	¿De qué manera se relaciona la inducción con el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.	Determinar la relación entre la inducción y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.	Sí existe relación entre la inducción y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.	La inducción	Según García (2016), (...). Por este motivo la planificación, la programación y la posterior evaluación del procedimiento de inducción (...) .Fase previa o de planificación del proceso de inducción ,es una primera etapa en la que la dirección de empleo planifica y temporaliza todos los contactos y tramites que tendrán a lo largo del proceso (...) (p.131).	Según lo que plantearon Hernández et al. (2010), esta investigación es no experimental y cuantitativa (p. 149). Se utilizará como instrumento un cuestionario de 30 ítems, con tipo de escala de Likert, los resultados se procesarán con el software estadístico SPSS versión 23.	Participativo	Inducción	ORDINAL (Likert) Escala con cinco niveles de respuesta: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
								desarrollo	
							Flexible	Consistencia	
								Servicio eficaz	
							Programa de inducción	confianza	
								Cortesía de los empleados	

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE ESTUDIO	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		Instrumento de medición
	Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos	Variable (2)	Definición Conceptual V2	Definición Operacional V2	Dimensión de la V2	Indicadores V2		
La induccion y el desempeño de personal en el supermercado vivanda libertadores, san isidro.	De qué manera se relaciona entre el participativo con el desempeño del personal en el Supermercado VivandaLibertadores, San isidro?	Determinar la relación entre el participativo y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda – Libertadores, San Isidro .	Sí existe relación entre el participativo y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.	Desempeño del personal	Calle (2016) la gestión del activo humano en la empresa es un proceso integral que no puede dejar de evaluar las competencias de los trabajadores en la misma (p.67).	Según lo que plantearon Hernández et al. (2016), esta investigación es no experimental y cuantitativa (p. 149). Se utilizará como instrumento un cuestionario de 30 ítems, con tipo de escala de Likert, los resultados se procesarán con el software estadístico SPSS versión 23.	Capacidad	Capacidad	Nivel de bienestar	ORDINAL (Likert) Escala con cinco niveles de respuesta: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	¿De qué manera se relaciona la flexibilidad con el desempeño del personal en el Supermercado VivandaLibertadores, San isidro?	Determinar la relación entre la flexibilidad y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda – Libertadores, San isidro.	Sí existe relación entre la flexibilidad y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.					Desempeño corporativo		
							Experiencia			
	De qué manera se relaciona el programa de inducción con el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San isidro?	Determinar la relación entre el programa de inducción y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda – Libertadores, San Isidro.	Sí existe relación entre el programa de inducción y el desempeño del personal en el Supermercado Vivanda Libertadores, San Isidro.				Desempeño individual	Compromiso	Satisfacción	

Anexo 2: Cuestionario de inducción

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

Opciones de respuesta:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Cuestionario		Variable 1: INDUCCION					
Dimensiones	Indicadores	Valores de escala					
		Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Algunas veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)	
		1	2	3	4	5	
PARTICIPATIVO	Inducción						
	1	Considera que es correcta la inducción que recibe.					
	2	Cree usted que la mejor opción es que lo capaciten antes de su función.					
	Desarrollo						
	3	Considera que posee responsabilidad para el desarrollo de sus funciones.					
	4	Considera que la inducción forma parte del desarrollo de la empresa.					
	Consistencia						
	5	Considera usted que existe consistencia por parte de los jefes para solucionar el tema de inducción					
	6	Considera que existe problema que excluye la resistencia al cambio.					
	Servicio eficaz						
	7	Cree que el control de la inducción influye mucho en el servicio que le brinda al cliente.					

	8	Usted se considera eficaz a la hora de brindar servicio al cliente.					
Flexible	9	Cree que el servicio es fundamental para la empresa					
	10	Considera que brindan una buena calidad de servicio.					
	11	Usted cree que el servicio eficaz es un arma primordial para la empresa					
	Confianza						
	12	Considera usted que tienen la confianza suficiente con su jefe para destacar en su área asignada					
	13	Usted cree que forma parte de los programas que hay dentro de la organización.					
	14	Considera que tiene la seguridad apropiada en su centro de labor.					
	15	Considera usted que cuentan con características sobresalientes que le permiten confianza.					
	16	Considera que deben consultar cada actividad que realiza con su compañero para no cometer errores					
	17	Cree usted que la confianza es lo primordial					
	18	Considera que los jefes deben apoyar a tener la confianza suficiente para mejor resultado.					
	19	Considera que demuestran una actitud positiva frente a situaciones adversas					
	20	Cree usted que asumen las consecuencias de sus decisiones tomadas en su puesto de trabajo.					
Programa de inducción	21	Considera que se siente con ánimo a la hora de elaborar.					
	22	Considera que cuentan con personal apropiado.					
	23	Cree que poseen una imagen ganadora los jefes del área.					
	24	Se caracterizan por tener una imagen de tenacidad y perseverancia.					
	Cortesía de los empleados						
	25	Considera que la cortesía que manejan hacia el cliente es por quedar bien en su empresa					
	26	Poseen el manejo adecuado y preciso sobre la información de la empresa					
	27	Poseen el manejo adecuado y preciso sobre la información de la empresa.					
	28	Cree que aplican adecuadamente sus conocimientos para el cumplimiento de sus funciones.					
	29	Cree que en la empresa se da la amabilidad entre compañeros.					
	30	Considera que se realiza constantemente actualizaciones de la empresa para un desenvolvimiento efectivo					

Cuestionario Desempeño de Personal

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

Opciones de respuesta:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Cuestionario		Variable 2:desempeño del personal					
Dimensiones	Indicadores	Valores de escala					
		Nunca (N)	Casi nunca (CS)	Algunas veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)	
		1	2	3	4	5	
Potencial	Capacidad						
	1	Considera que cumplen con las obligaciones laborales que demanda su puesto de trabajo.					
	2	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar apropiadamente sus funciones					
	3	Desarrolla sus labores de acuerdo con los requerimientos en referencia a contenido, exactitud y presentación..					
	Nivel de bienestar						
	4	Realiza de manera eficiente el desarrollo de sus responsabilidades.					
	5	Velan por el bienestar de ustedes.					
	6	El personal sabe detalladamente las actividades que se realizan en la organización.					
	7	Considera que trabajan en buenas condiciones y situaciones					
8	Considera que cumplen con un nivel avanzado de trabajo para el buen mejoramiento del servicio..						

	Servicio					
	9	Considera que brindan asesoría a sus clientes correctamente				
	10	Contribuyen con sus compañeros en lo que requieran aunque no forme parte de sus funciones.				
	11	Considera que los clientes están satisfechos con el servicio que brindan				
Desempeño corporativo	Experiencia					
	12	Demuestra las experiencias obtenida en otras organizaciones en la empresa				
	13	Cumple y practica todas sus indicaciones sin ningún cuestionamiento.				
	14	Cree usted que en estos últimos meses se ha visto mejores resultados en la organización				
	15	Considera que los hábitos son comunes.				
	16	La empresa brinda objetivos constructivos, con el fin de obtener mejores resultados.				
	17	Plantean estrategias de solución para resolver problemas que suscitan				
	18	Considera que brinda soluciones rápidas a los problemas que se presentan en el desarrollo de sus funciones.				
	19	Considera que se identifican en la empresa.				
	20	Contribuyen con soluciones creativas e innovadoras en circunstancia diversos.				
	Compromiso					
	21	Considera que los encargados tienen compromiso con sus colaboradores.				
	22	Tienen las oportunidades de hacer cada día mejor y de manera correcta las funciones.				
	23	Tienen en claro la misión de la organización.				
Desempeño individual	Satisfacción					
	24	Cree que tiene en claro lo que se espera de usted en el supermercado.				
	25	Respetan las opiniones de sus compañeros.				

	26	Aporta en la toma de decisiones dentro del área, cuando la situación lo amerita.					
	27	Usted se considera un líder dentro de la organización.					
	28	Se siente participe de los éxitos y bajas del supermercado.					
	29	Respetan el horario de trabajo establecido en el supermercado.					
	30	Considera que le facilitan los implementos adecuados para su área y función establecida.					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la inducción

Nº	DIMENSIONES / Inducción	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
DIMENSIÓN 1: Participativo											
1	Considera que es correcta la inducción que recibe.			4		3					4
2	Cree usted que la mejor opción es que lo capaciten antes de su función.										
3	Considera que posee responsabilidad para el desarrollo de sus funciones		3			4					3
4	Considera que la inducción forma parte del desarrollo de la empresa.		3			3					3
DIMENSIÓN 2 : Flexible											
5	Considera usted que existe consistencia por parte de los jefes para solucionar el tema de inducción			4		4					3
6	Considera que no ha observado cambios en la empresa en los últimos meses.		3			3					4
7	Cree que el control de la inducción influye en el servicio que le brinda al cliente.		3			3					4
8	Usted se considera eficaz a la hora de brindar servicio al cliente.			4				4			4
9	Cree que el servicio es fundamental para la empresa.		3					4			4
10	Considera que brindan una buena calidad de servicio.		3			3					3
11	Usted cree que el servicio eficaz es un arma primordial para la empresa.		3			3					4
DIMENSIÓN 3 : Programa de inducción											
12	Usted tiene la confianza suficiente con su jefe para destacar en su área asignada		3			3					3
13	Usted cree que forma parte de los programas que hay dentro de la organización.		4			4					3
14	Considera que tiene la seguridad apropiada en su centro de labor.			4				3			
15	Considera usted que cuentan con características sobresalientes que le generan confianza.		3			3					4
16	Considera que deben consultar cada actividad que realiza con su compañero para no cometer errores.			4		3					4
17	Cree usted que la confianza es lo primordial		3					4			3
18	Los jefes tienen la confianza suficiente con sus trabajadores para mejor resultado.			4		3					4
19	Considera que demuestran una actitud positiva frente a situaciones adversas.		4					4			4



2, instrumente cu aplicabile

[illegible]

DNI: 20044257

ME20102060

...13 de 10 del 2018.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son





Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño del Personal

Nº	DIMENSIONES / Desempeño del personal	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	DIMENSIÓN 1: Potencial										
1	Considera que cumplen con las obligaciones laborales que demanda su puesto de trabajo.			4			4			4	
2	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar apropiadamente sus funciones.			4			4			4	
3	Cree usted que desarrolla sus labores de acuerdo con los requerimientos en referencia a contenido, exactitud y presentación.					3			3		
4	Realiza de manera eficiente el desarrollo de sus responsabilidades.			3							
5	Velan por el bienestar de ustedes.			4		2			3		
6	Consideran que saben detalladamente las actividades que se realizan en la organización.		3				4			4	
7	Considera que trabajan en buenas condiciones y situaciones.			4			4			4	
8	Considera que cumplen con un nivel avanzado de trabajo para el buen mejoramiento del servicio.			4		3			3		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño corporativo			4			4			4	
9	Considera que brindan asesoría a sus clientes correctamente			4			4			4	
10	Contribuyen con sus compañeros en lo que requieran aunque no forme parte de sus funciones.		3			3			3		
11	Considera que los clientes están satisfechos con el servicio que brindan			4		3				4	
12	Demuestra las experiencias obtenida en otras organizaciones en la empresa		3					4	3		
13	Cumple y practica todas sus indicaciones sin ningún cuestionamiento.			4			4			4	
14	Cree usted que en estos últimos meses se ha visto mejores resultados en la organización.			4			4			4	
15	Considera que los hábitos son comunes.			3				4	3		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño Individual			4							
16	La empresa brinda objetivos constructivos, con el fin de obtener mejores resultados.				3			3		4	



Observaciones: El instrumento es aplicable

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable [X]	Aplicable después de corregir []	No aplicable []
----------------------------------	---------------	-----------------------------------	------------------

Apellidos y nombres del juez validador Dr. IMgy.....
 Apellido: Rodriguez Nombre: Gaián Darío
 DNI: 2004257

Especialidad del validador:.....METODOLOGO

13 de 10 del 2018

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la inducción

N°	DIMENSIONES / Inducción	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A	M D	M D	A	M D	A	M D	A	
DIMENSIÓN 1: Participativo											
1	Considera que es correcta la inducción que recibe.										
2	Cree usted que la mejor opción es que lo capaciten antes de su función.			3						3	4
3	Considera que posee responsabilidad para el desarrollo de sus funciones			4						3	
4	Considera que la inducción forma parte del desarrollo de la empresa.			3						7	7
DIMENSIÓN 2 : Flexible											
5	Considera usted que existe consistencia por parte de los jefes para solucionar el tema de inducción			4						3	
6	Considera que existe problema que excluye la resistencia al cambio.			3						5	3
7	Cree que el control de la inducción influye mucho en el servicio que le brinda al cliente.			3						4	3
8	Usted se considera eficaz a la hora de brindar servicio al cliente.			7						4	
9	Cree que el servicio es fundamental para la empresa.			4						3	4
10	Considera que brindan una buena calidad de servicio.			4						3	4
11	Usted cree que el servicio eficaz es un arma primordial para la empresa.			4						4	3
DIMENSIÓN 3 : Programa de inducción											
12	Considera usted que tienen la confianza suficiente con su jefe para destacar en su área asignada			6						4	7
13	Usted cree que forma parte de los programas que hay dentro de la organización.			3						3	
14	Considera que tiene la seguridad apropiada en su centro de labor.			4						7	7
15	Considera usted que cuentan con características sobresalientes que le permiten confianza.			3						4	4
16	Considera que deben consultar cada actividad que realiza con su compañero para no cometer errores.			4						3	7
17	Cree usted que la confianza es lo primordial			4						4	7
18	Considera que los jefes deben apoyar a tener la confianza suficiente para mejorar resultado.			3						3	4
											Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	Considera que demuestran una actitud positiva frente a situaciones adversas.		3	4			4		4
20	Cree usted que asumen las consecuencias de sus decisiones tomadas en su puesto de trabajo.		3			3		3	
21	Considera que se siente con ánimo a la hora de laborar.		4			4		4	
22	Considera que cuentan con personal apropiado.		3			3		3	
23	Cree que poseen una imagen ganadora los jefes del área.		4			4		4	
24	Se caracterizan por tener una imagen de tenacidad y perseverancia.		3			3		3	
25	Considera que la cortesía que manejan hacia el cliente es por quedar bien en su empresa.		3	4		4		4	
26	Poseen el manejo adecuado y preciso sobre la información de la empresa.		4			4		4	
27	Considera que ponen en práctica sus habilidades para ejecutar sus tareas diarias.		4			4		4	
28	Cree que aplican adecuadamente sus conocimientos para el cumplimiento de sus funciones.		3			3		3	
29	Cree que en la empresa se da la amabilidad entre compañeros.		4			4		4	
30	Considera que se realiza constantemente actualizaciones de la empresa para un desenvolvimiento efectivo.		4			4		4	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Edgar Laureano Lino Gamara DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS - TEMÁTICO

...13 de 12... del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño del Personal

N°	DIMENSIONES / Desempeño del personal	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		H D	D A	A M	H D	D A	A M	H D	D A	A M	
DIMENSIÓN 1: Potencial											
1	Considera que cumplen con las obligaciones laborales que demanda su puesto de trabajo.										
2	Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar apropiadamente sus funciones.			4				4			4
3	Cree usted que desarrolla sus labores de acuerdo con los requerimientos en referencia a contenido, exactitud y presentación.			3							
4	Realiza de manera eficiente el desarrollo de sus responsabilidades.							3			3
5	Velan por el bienestar de ustedes.										
6	Consideran que saben detalladamente las actividades que se realizan en la organización.			4				4			4
7	Considera que trabajan en buenas condiciones y situaciones.			4				3			3
8	Considera que cumplen con un nivel avanzado de trabajo para el buen mejoramiento del servicio.			3				3			3
DIMENSIÓN 2 : Desempeño corporativo											
9	Considera que brindan asesoría a sus clientes correctamente			4				4			4
10	Contribuyen con sus compañeros en lo que requieran aunque no forme parte de sus funciones.			4							
11	Considera que los clientes están satisfechos con el servicio que brindan			3				3			3
12	Demuestra las experiencias obtenida en otras organizaciones en la empresa			4				3			4
13	Cumple y practica todas sus indicaciones sin ningún cuestionamiento.			4				3			4
14	Cree usted que en estos últimos meses se ha visto mejores resultados en la organización.			3							
15	Considera que los hábitos son comunes.			4							4
DIMENSIÓN 3 : Desempeño Individual											
16	La empresa brinda objetivos constructivos, con el fin de obtener mejores resultados.			4				3			3
17	Plantear estrategias de solución para resolver problemas que suscitan			4							
											Sugerencias

Anexo 4: Tabla de especificaciones del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES		ÍTEMS	ESCALA
Inducción	Participativo	34 %	Inducción		1,2,3	Ordinal (escala de Likert)
			Desarrollo		4	
	flexible	33%	Consistencia		5,6,7	
			Servicio eficaz		8,9,10,11	
	Programa de inducción	33 %	confianza		12,13,14,15,16,17,18	
					19,20,21,22,23,24,25	
Cortesía de los empleados			26, 27, 28, 29 y 30			
Desempeño del personal	potencial	40 %	Capacidad		1,2,3	
			Nivel de bienestar		4, 5, 6, 7, 8	
	Desempeño corporativo	30 %	Servicio		9,10,11,12, 13, 14, 15	
			Experiencia			
	Desempeño individual	30 %	Compromiso	Satisfacción	16,17,18,19,20,21 22, 23 y 24,25, 26, 27, 28, 29 y 30	

Anexo 5: Evidencia



Anexo 6: Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INDUCCIÓN																																		
ID	DIMENSIONES																																	
	Participativo										P1	Flexible										P2	Programa de inducción										P3	PG
I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30					
1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	24	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	55	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	80	159
2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	56	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	80	160
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	23	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	54	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	76	153
4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	21	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	49	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	73	143
5	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	54	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	76	153
6	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	55	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	77	156
7	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	22	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	52	3	2	3	3	3	3	4	3	4	74	148	
8	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	22	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	54	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	73	149
9	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	25	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	57	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3	81	163
10	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	27	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	56	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	79	162
11	4	5	3	4	5	4	3	3	5	3	28	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	60	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	84	172
12	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	24	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	56	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	74	154
13	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	25	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	54	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	73	152
14	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	29	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	58	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	80	167
15	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	32	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	98	200
16	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	26	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	51	3	4	1	3	3	2	4	3	3	3	72	149
17	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	26	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	54	3	4	4	3	2	3	4	5	4	3	76	156
18	3	4	3	2	5	4	3	2	4	3	24	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	54	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	76	154
19	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	25	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	55	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	76	156
20	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	21	4	3	2	5	4	5	5	5	4	3	53	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	80	154



Lima 19 de octubre del 2018

Autorización

Srta. Chancafe Rivadeneira Yanira Irene

Es grato dirigirme a usted para manifestarlo lo siguiente:

Con respecto a su solicitud, yo Martin Samame, jefe del supermercado Vivanda, le brindo la autorización para que realice su investigación y recopilar información Vivanda con RUC: 20100070970. Para que pueda desarrollar su proyecto de investigación, el cual lleva como título "La inducción y desempeño del personal en el Supermercado Vivanda, los libertadores, san isidro ,2018" que tiene como motivo de obtener el grado de licenciatura en administración en la Universidad Cesar Vallejo.

Sin más por el momento me despido de usted deseándole la mejor suerte en su investigación.

Martin samame